

PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN DI SAMSAT KOTA SEMARANG 1 MENGGUNAKAN COBIT 5 DAN METODE PERSEPSI KUALITAS

Adriana Dina

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro
Jl. Nakula I No. 5-11, Semarang, 50131, (024) 3520165
E-mail : 112201104203@mhs.dinus.ac.id

Abstrak

SAMSAT Kota Semarang 1 merupakan sebuah pelayanan publik yang menangani administrasi kendaraan bermotor. Pengukuran kinerja pelayanan di SAMSAT dilakukan untuk mendukung visi SAMSAT yang ingin mewujudkan pelayanan prima berbasis teknologi. Pengukuran dilakukan dari pihak internal dan eksternal. Pengukuran kinerja dari pihak internal menggunakan COBIT 5 yang menghasilkan tingkat kemampuan setiap proses yang diukur. Proses yang akan diukur dipilih berdasarkan hasil pemetaan visi misi SAMSAT ke proses COBIT 5. Proses COBIT 5 yang diukur dalam penelitian ini meliputi DSS02, DSS03, dan EDM04. Pengukuran kinerja dari pihak eksternal, dalam kasus ini pelanggan, menggunakan metode persepsi kualitas yang menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan membandingkan antara harapan dan pengalaman yang dirasakan pelanggan. Kinerja pelayanan yang tercapai adalah proses EDM04 yang sudah didefinisikan, proses DSS02 dan DSS03 dapat diprediksi. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan SAMSAT yang tercapai adalah puas.

Kata Kunci: pengukuran kinerja pelayanan, COBIT 5, visi, misi, persepsi kualitas

Abstract

SAMSAT Semarang 1 is a public service that handles the administration of the motor vehicle. The purpose of the service performance measurement in SAMSAT is to support the SAMSAT's vision which want to realize excellent service based on technology. Measurements were made of the internal and external parties. Performance measurement of internal party uses COBIT 5 and produces capability levels for each of the measured process. Processes to be measured are selected based on the results of the mapping SAMSAT's vision mission to COBIT 5 process. The COBIT 5 measured processes are DSS02, DSS03, and EDM04. Performance measurement of external party, in this case is the customer, uses perceived quality method and produces the customer satisfaction level. The satisfaction measurement is done by comparing the expectations and customer perceived experiences. The results of this service performance measurement are EDM04 process already defined, DSS02 and DSS03 processes already predictable, and the level of customer satisfaction with the SAMSAT service achieved satisfied.

Keywords: service performance measurement, COBIT 5, vision, mission, perceived quality

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jumlah kendaraan di Indonesia, milik pribadi atau umum, pada tahun 2011 sebesar 85.601.351 unit bertambah

menjadi 94.373.324 unit. [1] Artinya ada sekitar 8.771.973 kendaraan baru di tahun 2012. Pertumbuhan yang pesat tersebut menimbulkan kenaikan permintaan surat administrasi kendaraan. Surat administrasi kendaraan diurus di kantor Sistem Administrasi

Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT merupakan bagian dari Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah (DIPENDA) Provinsi Jawa Tengah. [2] SAMSAT dapat mengukur kinerja pelayanan menggunakan alat bantu pengukuran kinerja. Alat bantu pengukuran kinerja yang digunakan disesuaikan dengan kebijakan pemerintah terkait instansi tersebut.

Pemerintah menetapkan pentingnya tata kelola TI dan proses mengukur kinerja sistem informasi bagi instansi pemerintahan [3] dalam Permen KOMINFO No.41 Tahun 2007 tentang “Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional” serta Surat Edaran Menteri KOMINFO No. 05/SE/M.KOMINFO/07/2011 tentang “Penerapan Tata Kelola Keamanan Informasi Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik”. Alat bantu yang digunakan adalah COBIT yang dibuat oleh ISACA.

Sesuai instruksi KOMINFO tersebut, pengukuran kinerja yang dilakukan di SAMSAT menggunakan COBIT 5, versi terbaru dari alat bantu COBIT. Visi dan misi SAMSAT Kota Semarang 1 berfokus pada pelayanan prima berbasis teknologi informasi. Berdasarkan pemetaan visi dan misi tersebut ke dalam *IT-related process, domain* COBIT 5 yang digunakan adalah “*Deliver, Service, and Support (DSS)*” dan “*Evaluate, Direct, and Monitor (EDM)*”. Proses COBIT 5 yang digunakan meliputi DSS02, DSS03, dan EDM04. Pelayanan prima dapat dicapai dengan peningkatan produktivitas, solusi yang cepat untuk meminimalkan masalah, dan mengoptimalkan sumber daya, yang sesuai dengan tujuan proses DSS02, DSS03, dan EDM04.

Pengukuran kinerja dapat diukur oleh pelanggan, sebagai pihak eksternal, melalui survei kepuasan pelanggan.

Pelanggan yang puas terhadap kualitas pelayanan akan meningkatkan *market share* sebuah produk sehingga meningkatkan keuntungan perusahaan, dan menciptakan nilai pelanggan. Pelanggan yang tidak puas bisa membuat *brand* menjadi jelek dan pindah menggunakan produk pesaing. [4]

Loyalitas dan kepuasan berhubungan dengan kualitas pelayanan. Setiap pelanggan memiliki persepsi kualitas pelayanan (*perceived quality*) yang berbeda. Pelanggan melakukan perbandingan keunggulan pelayanan antara satu perusahaan dengan perusahaan lain. Pelayanan yang baik merupakan nilai penting (*perceived value*) perusahaan untuk dapat memenangkan persaingan bisnis. [5]

Citra *brand* SAMSAT akan ditentukan oleh persepsi kualitas pelayanan (*perceived quality*) yang dirasakan masyarakat. Kebutuhan masyarakat selama mengurus surat-surat kendaraan bermotor menjadi perhatian SAMSAT untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Persepsi masyarakat yang baik terhadap pelayanan di SAMSAT akan meningkatkan animo masyarakat dalam mengurus surat-surat kendaraan bermotor.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang akan diteliti adalah “Bagaimana kinerja aktivitas pelayanan pelanggan di SAMSAT Kota Semarang 1 diukur menggunakan COBIT 5 dan metode persepsi kualitas?”

1.3 Tujuan Penelitian

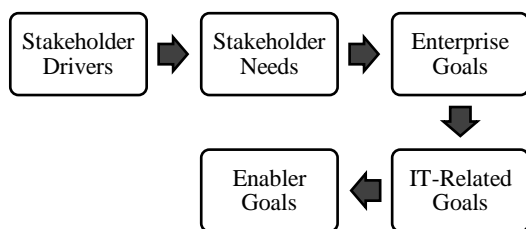
Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Mengetahui tingkat kemampuan (*capability level*) dari aktivitas pelayanan pelanggan di SAMSAT Kota Semarang 1.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan SAMSAT Kota Semarang 1.
3. Menganalisa kriteria penilaian dalam persepsi kualitas pelayanan.
4. Menentukan rencana perbaikan berdasarkan tingkat kemampuan proses dan skala prioritas atribut pelayanan.

2. TEORI PENDUKUNG

2.1 COBIT 5 Goal Cascade

COBIT 5 *goal cascade* merupakan sebuah mekanisme penterjemahan kebutuhan *stakeholder* menjadi tujuan perusahaan (yang spesifik, dapat dilakukan, dan disesuaikan kebutuhan), tujuan yang berhubungan dengan penggunaan TI, dan tujuan pendorong. Penterjemahan ini memungkinkan pengaturan tujuan yang spesifik di setiap tingkat dan area kebutuhan. Dengan menggunakan COBIT 5 *goal cascade*, penyelarasan antara kebutuhan perusahaan dengan solusi dan pelayanan TI dapat dilakukan secara efektif. [6]



Gambar 1. COBIT 5 Goal Cascade

2.2 COBIT 5 Process Capability Model

Standar pengukuran proses di COBIT 5 menggunakan model kemampuan (*capability*) yang diakui ISO/IEC 15504 tentang *Software Engineering*.

Persamaan model kemampuan proses ini dengan model kematangan (*maturity*) COBIT 4.1 adalah mencapai tujuan pengukuran dan mendukung proses perbaikan. [6]

Terdapat enam tingkat kemampuan yang mungkin dicapai proses: [6]

1) 0 Proses yang tidak lengkap (*incomplete*)

Proses belum diimplementasikan atau gagal mencapai tujuannya. Tidak ada bukti yang mendukung pencapaian sistematis sebuah proses.

2) 1 Proses dilakukan (*performed*)

Proses yang diimplementasikan mencapai tujuannya.

3) 2 Proses dikelola (*managed*)

Proses yang sudah dilakukan sekarang diterapkan secara terencana, terawasi, dan disesuaikan kebutuhan.

4) 3 Proses didefinisikan (*established*)

Proses dikelola sekarang diimplementasikan menggunakan proses didefinisikan yang mampu mencapai hasilnya.

5) 4 Proses yang dapat diperkirakan (*predictable*)

Proses yang didirikan sekarang diimplementasikan dalam batas definisi untuk mencapai hasilnya.

6) 5 Proses yang dioptimalkan (*optimising*)

Proses yang sudah dapat diperkirakan dilakukan perbaikan berkelanjutan untuk memenuhi tujuan bisnis yang relevan saat ini.

2.3 COBIT 5 Process Attributes

Pengukuran tingkat kemampuan di COBIT 5 didasarkan pada *process attribute* (PA) sesuai dengan ISO/IEC 15504-2. Setiap atribut diaplikasikan secara spesifik ke sebuah tingkat kemampuan. PA digunakan untuk menilai apakah proses yang diukur sudah memenuhi kriteria kemampuan. Untuk mencapai tingkat kemampuan

yang lebih tinggi, PA yang sudah ditetapkan harus mencapai *rating fully achieved* (F). [7]

2.4 COBIT 5 Rating Scale

Pengukuran kemampuan proses dan peringkat skala COBIT 5 mengacu pada ISO/IEC 15504. Peringkat skala yang ada di dalam ISO/IEC 15504 ini adalah: [7]

1. *Not achieved* (N)

Terdapat sedikit bukti atau tidak ada sama sekali pencapaian atribut yang telah didefinisikan dalam penilaian proses. Skor sebesar 0-15% prestasi.

2. *Partially achieved* (P)

Terdapat beberapa bukti pencapaian yang mungkin tak terduga. Skor sebesar 15-50% prestasi.

3. *Largely achieved* (L)

Terdapat bukti sistematis dan prestasi yang signifikan, namun masih ada kelemahan yang muncul. Skor sebesar 50-85% prestasi.

4. *Fully achieved* (F)

Terdapat bukti lengkap dan sistematis atas pencapaian penuh atribut. Tidak ada kelemahan atau prestasi baik. Skor sebesar 85-100% prestasi.

2.5 Proses COBIT 5

Dalam penelitian ini, proses COBIT 5 yang digunakan adalah DSS02, DSS03, dan EDM04. [8]

1. DSS02 *Manage service requests and incidents*

Proses ini memastikan respon yang efektif dan tepat waktu terhadap permintaan layanan dari pelanggan dan menyediakan solusi untuk insiden. Mencatat, memenuhi, dan menginvestigasi insiden. Tujuan proses DSS02 ialah meningkatkan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui solusi yang cepat

terhadap permintaan layanan dan insiden.

2. DSS03 *Manage problems*

Proses ini mengidentifikasi masalah dan penyebabnya serta memastikan solusi yang tepat. Tujuan proses DSS03 ialah meningkatkan ketersediaan informasi, mengurangi biaya, meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah.

3. EDM04 *Ensure resource optimisation*

Proses ini memastikan kemampuan yang berkaitan dengan TI (manusia, proses, dan teknologi itu sendiri) cukup memadai untuk mendukung efektifitas tujuan perusahaan dalam hal pengoptimalan biaya. Tujuan proses EDM04 ialah memastikan kebutuhan sumber daya perusahaan terpenuhi secara optimal, konsistensi dalam mengadopsi prinsip mengelola sumber daya tercapai, biaya penggunaan TI optimal, dan ada realisasi peningkatan keuntungan yang mendukung masa depan.

2.6 Perceived Quality

Persepsi kualitas memiliki beberapa pengertian. Menurut Francis Buttle, [4] persepsi kualitas adalah persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas dari produk atau layanan yang berkaitan dengan harapan. Menurut Kotler, [5] persepsi kualitas adalah perbedaan antara evaluasi manfaat yang diterima dan biaya yang dikeluarkan yang dilakukan calon pelanggan potensial. Menurut ACSI, [9] persepsi kualitas adalah sebuah evaluasi yang dilakukan pelanggan berdasarkan pengalaman terakhir menggunakan suatu produk atau layanan. Kualitas diukur menurut tingkat dimana sebuah produk atau layanan memenuhi kebutuhan individual pelanggan,

reliabilitas, dan frekuensi kesalahan yang terjadi.

2.7 Persepsi Kualitas Jasa

Persepsi kualitas jasa dipengaruhi lima dimensi berikut, yaitu [10] (1) *tangibles* yang meliputi tampilan fasilitas fisik, peralatan personal, dan alat komunikasi. (2) *reliability* yang meliputi kemampuan mengerjakan jasa yang dijanjikan secara mandiri dan akurat. (3) *competence* yang meliputi keterampilan untuk melaksanakan pelayanan. (4) *responsiveness* yang meliputi kemampuan untuk menolong pelanggan dan memberikan pelayanan yang sesuai. (5) *empathy* berupa kesopanan, kesadaran, dan sifat bersahabat dari personal.

3. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1 Menentukan Proses COBIT 5

Proses COBIT 5 yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari pemetaan misi perusahaan ke COBIT 5 *Processes*. Misi dipetakan ke *enterprise goals* kemudian dipetakan lagi ke *IT-related goals*. Dari hasil pemetaan misi tersebut, proses COBIT 5 yang akan digunakan adalah DSS02 “*Manage service requests and incidents*”, DSS03 “*Manage problems*”, dan EDM04 “*Ensure resource optimisation*”.

Tabel 1: Pemetaan Misi ke Proses COBIT 5

Misi	COBIT 5
Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat	Dimensi: <i>customer</i> <i>Enterprise goal</i> : 6 <i>IT-related goal</i> : 7 Proses: DSS02, DSS03
Meningkatkan sumber daya manusia	Dimensi: <i>customer</i> <i>Enterprise goal</i> : 6 <i>IT-related goal</i> : 7 Proses: DSS02, DSS03

Misi	COBIT 5
Meningkatkan identifikasi dan keamanan kepemilikan kendaraan bermotor	Dimensi: <i>customer</i> <i>Enterprise goal</i> : 6 <i>IT-related goal</i> : 7 Proses: DSS02, DSS03
Meningkatkan penerimaan daerah dan pusat	Dimensi: <i>customer</i> <i>Enterprise goal</i> : 6 <i>IT-related goal</i> : 7 Proses: DSS02, DSS03

3.2 RACI Chart

Setelah menentukan proses COBIT 5, langkah selanjutnya adalah menentukan karyawan SAMSAT Kota Semarang 1 yang akan menjadi narasumber. Penentuan dilakukan berdasarkan struktur organisasi dan tugasnya. Berikut RACI *chart* proses DSS02, DSS03, dan EDM04.

Tabel 2: RACI Chart

Proses COBIT 5	Kepala UP3AD	Ka TU	Ka Sie PKB/BBNKB	Kepala Administrasi TI	Pendaftaran, Penetapan, Mutasi Keluar	STNK, Kasir	Supervisi
DSS02 <i>Manage service requests and incidents.</i>	R C I		C I	R A I	R C I		R A C I
DSS03 <i>Manage problems.</i>	C I		C I	R A I	R C		R A
EDM04 <i>Ensure resource optimisation.</i>	R A C I	C I	R C I	R C I	I	I	I

3.3 Pengukuran COBIT 5

Penentuan *capability level* di COBIT 5 dilakukan untuk setiap proses yang diukur. Nilai *capability level* adalah bilangan bulat. Dalam penelitian ini terdapat tiga proses yang diukur, sehingga menghasilkan tiga *capability level* untuk proses DSS02, DSS03, dan EDM04. *Capability level* ditetapkan berdasarkan *rating scale* yang tercapai. Setiap level yang dicapai harus memenuhi indikator “*largely*” atau “*fully achieved*”.

Proses	Level 1		Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
DSS02	PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2	
Average per PA	95,14%	94,33%	93,93%	92,23%	87,05%	78,19%	53,83%	45,26%	17,29%	
Rating by criteria	F	F	F	F	F	L	L	P	P	
Capability level achieved							4			

Gambar 2. *Capability Level* Proses DSS02

Process attributes (PA) yang mencapai *fully* (F) dan *largely achieved* (L) pada pengukuran proses DSS02 adalah PA 1.1 sampai PA 3.3 untuk skala F serta PA 4.1 dan PA 4.2 untuk skala L. Sedangkan PA 5.1 dan PA 5.2 hanya mencapai skala *partially achieved* (P). Hasil ini menunjukkan *capability level* proses DSS02 ada di tingkat 4.

Proses	Level 1		Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
DSS03	PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2	
Average per PA	100%	94,33%	93,93%	92,23%	87,05%	78,19%	53,83%	45,26%	17,29%	
Rating by criteria	F	F	F	F	F	L	L	P	P	
Capability level achieved							4			

Gambar 3. *Capability Level* Proses DSS03

PA yang mencapai skala F dan L pada pengukuran proses DSS03 adalah PA 1.1 sampai PA 3.3 untuk skala F serta PA 4.1 dan PA 4.2 untuk skala L. Sedangkan PA 5.1 dan PA 5.2 hanya mencapai skala P. Hasil ini menunjukkan *capability level* proses DSS03 ada di tingkat 4.

Proses	Level 1		Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
EDM04	PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2	
Average per PA	87,53%	92,63%	92,35%	90,48%	84,15%	72,88%	49,56%	41,58%	16,50%	
Rating by criteria	F	F	F	F	L	L	P	P	P	
Capability level achieved					3					

Gambar 4. *Capability Level* Proses EDM04

PA yang mencapai skala F dan L pada pengukuran proses EDM04 adalah PA 1.1 sampai PA 3.1 untuk skala F serta PA 3.2 dan PA 4.1 untuk skala L. Sedangkan PA 4.2, PA 5.1, dan PA 5.2 hanya mencapai skala P. Hasil ini menunjukkan *capability level* proses EDM04 ada di tingkat 3 karena skala PA 4.2 hanya P.

Tingkat kemampuan proses DSS02 dan DSS03 sudah memenuhi tingkat 4. Tetapi, *rating* PA 4.1 dan PA 4.2 yang dicapai hanya L, bukan F (*average* PA 4.1 sebesar 78,19% dan *average* PA 4.2 sebesar 53,83%). Proses mengelola insiden, permintaan layanan, dan masalah diimplementasi dalam batas definisi untuk mencapai hasilnya tetapi belum ada perbaikan berkelanjutan untuk memenuhi perkembangan kebutuhan perusahaan (*predictable*).

Tujuan pengukuran kinerja yang ditetapkan adalah pelanggan yang puas. Tetapi, pengukuran kinerja berdasarkan kepuasan pelanggan ini kurang menjelaskan kinerja per bagian atau personel. Tidak ada variasi batas kontrol untuk mengetahui masalah khusus.

Rating PA 3.2 proses EDM04 hanya mencapai L (*average* sebesar 84,15%) sehingga *capability level* yang dicapai proses EDM04 hanya tingkat 3. Proses optimalisasi sumber daya berjalan tanpa ada batas kontrol (*established*). Proses memastikan optimalisasi sumber daya diukur kinerjanya menggunakan target penerimaan pendapatan yang dicapai. Jika target penerimaan terpenuhi, optimalisasi sumber daya dianggap berjalan dengan baik. Pengukuran

kinerja seperti ini tidak menggambarkan bagaimana optimalisasi penggunaan sumber daya dilakukan. Tidak ada perhitungan realisasi manfaat yang diterima dari biaya pengadaan, penggunaan, dan perawatan sumber daya yang sudah dikeluarkan.

3.4 Penentuan Atribut

Untuk mengukur *perceived quality* (PQ) dan *expected quality* (EQ) digunakan pendekatan multi atribut. Daftar atribut sudah peneliti susun yang kemudian dinilai keabsahannya oleh responden saat survei. Teknik pengambilan sampel survei adalah *non probability sampling*. Teknik pengambilan sampel ini tidak memberikan kesempatan/peluang sama bagi anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling*. Sampel dipilih berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,25}{(0,1)^2} \quad (1)$$

$n = 96,04$ responden $\cong 97$ responden
Jumlah minimal responden yang diambil sebagai sampel ialah sebanyak 97 responden. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.

Metode analisis data yang digunakan adalah metode iterasi. Dalam metode ini, peneliti mengeluarkan atribut-atribut yang dinilai tidak sah oleh responden berdasarkan kriteria statistik yang dipakai. Sedangkan metode statistik yang digunakan adalah Cochran Q test.

1. Pengujian I

Tabel 3: Proporsi jawaban Ya pada Pengujian I

No	Atribut	Jumlah Jawaban Ya
1	Lokasi	93
2	Fasilitas/perlengkapan	96
3	Teknologi informasi	90
4	Kebersihan	96
5	Keamanan dan kenyamanan tempat	95
6	Prosedur transaksi	100
7	Lama waktu transaksi	97
8	Biaya	98
9	Pengetahuan petugas	96
10	Sikap petugas	100
11	Jadwal operasional	84

$$C = 11$$

$$\sum_{i=1}^{100} R_i = 1.045$$

$$\sum_{i=1}^{100} R_i^2 = 10.961$$

$$\sum_{j=1}^{100} C_j = 1.045$$

$$\sum_{j=1}^{100} C_j^2 = 99.491$$

Dengan demikian, Q hitung dapat dicari:

$$Q_{hit} = \frac{11 \times (11-1) \times 99.491 - (11-1) \times 1045^2}{11 \times 1045 - 10961}$$

$$= \frac{23760}{534} = 44,4944 \quad (2)$$

$$Q_{tab}(0,05;10) = 18,31 \quad (3)$$

Keputusan pengujian I: tolak H_0 karena $Q_{hit}(44,4944) > Q_{tab}(18,31)$.

Jadi, belum ada kesamaan pendapat di antara para responden dengan atribut. Perlu dilakukan pengujian II dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling kecil, yaitu atribut "jadwal operasional".

2. Pengujian II

Tabel 4: Proporsi jawaban Ya pada Pengujian II

No	Atribut	Jumlah Jawaban Ya
1	Lokasi	93
2	Fasilitas/perlengkapan	96
3	Teknologi informasi	90
4	Kebersihan	96
5	Keamanan dan kenyamanan tempat	95
6	Prosedur transaksi	100
7	Lama waktu transaksi	97
8	Biaya	98

No	Atribut	Jumlah Jawaban Ya
9	Pengetahuan petugas	96
10	Sikap petugas	100

$$C = 10$$

$$\sum_{i=1}^{100} R_i = 961$$

$$\sum_{i=1}^{100} R_i^2 = 9.265$$

$$\sum_{j=1}^{100} C_j = 961$$

$$\sum_{j=1}^{100} C_j^2 = 92.435$$

Dengan demikian, Q hitung dapat dicari:

$$Q_{hit} = \frac{10 \times (10-1) \times 92435 - (10-1) \times 961^2}{10 \times 961 - 9265} = \frac{7461}{345} = 21,6261 \quad (4)$$

$$Q_{tab}(0,05;9) = 16,92 \quad (5)$$

Keputusan pengujian II: tolak H_0 karena $Q_{hit}(21,6261) > Q_{tab}(16,92)$.

Jadi, belum ada kesamaan pendapat di antara para responden dengan atribut. Perlu dilakukan pengujian III dengan membuang atribut yang memiliki proporsi jawaban Ya paling kecil, yaitu atribut "teknologi informasi".

3. Pengujian III

Tabel 5: Proporsi jawaban Ya pada Pengujian III

No	Atribut	Jumlah Jawaban Ya
1	Lokasi	93
2	Fasilitas/perengkapan	96
4	Kebersihan	96
5	Keamanan dan kenyamanan tempat	95
6	Prosedur transaksi	100
7	Lama waktu transaksi	97
8	Biaya	98
9	Pengetahuan petugas	96
10	Sikap petugas	100

$$C = 9$$

$$\sum_{i=1}^{100} R_i = 871$$

$$\sum_{i=1}^{100} R_i^2 = 7.607$$

$$\sum_{j=1}^{100} C_j = 871$$

$$\sum_{j=1}^{100} C_j^2 = 84.335$$

Dengan demikian, Q hitung dapat dicari:

$$Q_{hit} = \frac{9 \times (9-1) \times 84335 - (9-1) \times 871^2}{9 \times 871 - 7607}$$

$$= \frac{2992}{232} = 12,8966 \quad (6)$$

$$Q_{tab}(0,05;8) = 15,51 \quad (7)$$

Keputusan pengujian III: menerima H_0 karena $Q_{hit}(12,8966) < Q_{tab}(15,51)$. Jadi, kesembilan atribut yang dianalisis pada tabel 5 dapat dianggap sah sebagai atribut pelayanan di SAMSAT Kota Semarang 1.

3.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Setelah menguji keabsahan sembilan atribut di atas, langkah berikutnya adalah mengukur harapan dan pengalaman pelanggan terhadap sembilan atribut tersebut, rata-rata harapan, rata-rata pengalaman, kepuasan, serta diskonfirmasi. Diskonfirmasi didapat dari rata-rata skor pengalaman dikurangi rata-rata skor harapan.

Tabel 6: Nilai rata-rata survei kepuasan pelanggan

Rata-rata Harapan	Rata-rata Pengalaman	Rata-rata Kepuasan	Diskonfirmasi
4,05	3,80	3,91	-0,25

Data di Tabel 6 diolah lebih lanjut menggunakan rumus Rank-Order Spearman Correlation. Data diolah untuk mencari ranking harapan, ranking diskonfirmasi, dan ranking kepuasan. Setelah menghitung ranking, dilanjutkan menghitung Rs.

Tabel 7: Nilai korelasi

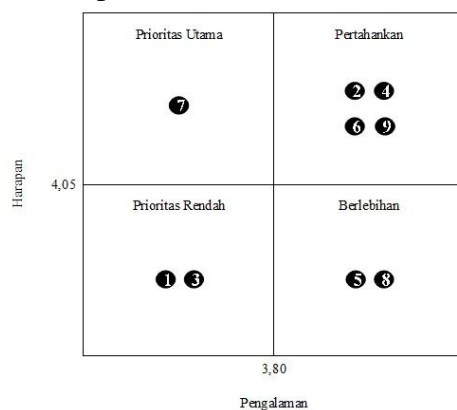
Korelasi (Rs) Harapan-Kepuasan	Korelasi (Rs) Diskonfirmasi-Harapan
-0,02129913	0,328829883

Rata-rata kepuasan sebesar 3,91 termasuk kategori puas. Korelasi antara harapan dan kepuasan sebesar -0,02129 atau tidak signifikan. Sedangkan korelasi antara diskonfirmasi dengan kepuasan sebesar 0,32882 atau signifikan. Artinya, indikator kepuasan

adalah diskonfirmasi, bukan harapan. Diskonfirmasi negatif pada tabel 6 sebesar -0,25 mengindikasikan korelasi diskonfirmasi dengan kepuasan pelanggan biasa saja.

3.6 Skala Prioritas Atribut

Kriteria penilaian dalam persepsi kualitas pelayanan adalah sembilan atribut pada tabel 5 yang sudah dianggap sah oleh para pelanggan setelah diuji menggunakan Cochran Q tes. Kesembilan atribut tersebut dibuat skala prioritas sebagai bentuk evaluasi dan pembenahan pelayanan. Pembenahan akan diutamakan untuk atribut yang menjadi prioritas utama. Sedangkan atribut yang prioritas rendah dibenahi setelah atribut prioritas utama beres. Skala prioritas didapat dari hasil bagi antara skor pengalaman dengan skor harapan.



Gambar 5. Diagram Kartesius

Atribut yang termasuk dalam kategori prioritas utama adalah atribut biaya (no 7). Atribut fasilitas/perlengkapan (no 2), keamanan dan kenyamanan tempat (no 4), lama waktu transaksi (no 6), dan sikap petugas (no 9) termasuk ke dalam kategori pertahankan. Atribut prosedur transaksi (no 5) dan pengetahuan petugas (no 8) termasuk ke dalam kategori berlebihan. Sedangkan atribut yang termasuk kategori prioritas rendah adalah atribut lokasi (no 1) dan kebersihan (no 3).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Capability level proses DSS02 dan DSS03 = 4 (*predictable*); proses EDM04 = 3 (*established*).
2. Tingkat kepuasan pelanggan = 3,91 (Puas) dengan indikator kepuasan adalah diskonfirmasi.
3. Kriteria penilaian kepuasan meliputi 9 atribut di pengujian III.
4. Rencana perbaikan:
 - a. Pisahkan bagian pengelolaan risiko dari bagian lain struktur organisasi
 - b. Pelatihan berkala untuk semua karyawan
 - c. Mengukur kinerja karyawan dan manfaat penggunaan sumber daya
 - d. Memanfaatkan fasilitas seperti SAMSAT online dan pengecekan biaya

4.2 Saran

1. Pengukuran kinerja menggunakan COBIT 5 dapat dilakukan semua perusahaan, sedangkan pengukuran menggunakan metode persepsi kualitas digunakan untuk perusahaan jasa yang menggunakan kepuasan pelanggan sebagai tolok ukur kinerja.
2. Melakukan penilaian risiko untuk mengetahui proses bisnis dan layanan TI yang penting.
3. Mencatat insiden yang sering terulang untuk mengetahui keefektifan penyelesaian masalah.
4. Melakukan analisa kinerja sistem untuk mengetahui optimalisasi sistem apakah sudah sesuai rencana implementasi sistem atau belum. Hasil analisa kinerja sistem ini juga digunakan sebagai metrik terkait proses COBIT 5.

5. Atribut kepuasan pelanggan disesuaikan dengan perusahaan yang diukur kinerjanya.
6. Melakukan survei kepuasan pelanggan secara manual atau online disesuaikan dengan responden yang akan disurvei. Survei *online* dapat menggunakan Google atau SurveyMonkey.
7. Membuat *dashboard* kepuasan pelanggan di situs resmi perusahaan agar pelanggan mengetahui hasil survei.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Badan Pusat Statistik Republik Indonesia, 2012. Statistics Indonesia [Online] URL: http://bps.go.id/tab_sub/view.php?kat=2&tabel=1&daftar=1&id_subyek=17&no_tab=12 [Diakses pada 27 September 2014]
- [2] Pengembangan Sistem Informasi DPPAD, 2013. Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah [Online] URL: <http://dppad.jatengprov.go.id/> [Diakses pada 27 September 2014]
- [3] Pusat Data dan Sarana Informatika KOMINFO, 2013 [Online] URL: <http://kominfo.go.id/> [Diakses pada 2 Oktober 2014]
- [4] Buttle, F., 2009. *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*. 2nd ed. United States of America: Elsevier Ltd.
- [5] Kotler, P., and Keller, K., 2012. *Marketing Management 14*. 5th ed. New Jersey, United States of America: Pearson Education, Inc.
- [6] ISACA, 2012. *COBIT 5: A Business Framework for The Governance and Management of Enterprise IT*. IL: Rolling Meadows.
- [7] ISACA, 2012. *COBIT 5 Implementation*. IL: Rolling Meadows.
- [8] ISACA, 2013. *Self-Assessment Guide: Using COBIT 5*. IL: Rolling Meadows.
- [9] American Customer Satisfaction Index, 2014. [Online] URL: <http://www.theacsi.org/acsi-model-for-most-government-agencies> [Diakses pada 13 Oktober 2014]
- [10] Peppers, D., and Rogers, M., 2011. *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*. 2nd ed. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- [11] Pasquini, A., and Galiè, E., 2013. COBIT 5 and The Process Capability Model: Improvements Provided for IT Governance Process. In: FIKUSZ, *13th Symposium for Young Researchers*. Budapest. pp. 67-76.
- [12] Youssfi, K., Boutahar, J., and Elghazi, S., 2014. A Tool Design of Cobit Roadmap Implementation. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications (IJACSA)*, 5 (7), pp. 86-94.
- [13] Malakooti, M., Hashemi, S., and Tavakoli, N., 2014. An Effective Solution for the Service Support of Virtual Banking Using the Key Performance Indices Based on Cobit-5 Architecture. In *International conference on Computing Technology and Information Management*. Dubai. pp. 424-430.
- [14] Zabkar, V., Brencic, M., and Dimitrovic, T., 2010. Modelling Perceived Quality, Visitor Satisfaction and Behavioural Intentions. *Tourism Management*, 31, pp. 537-546.
- [15] Udo, G., Bagchi, K., and Kirs, P., 2010. An Assessment of Customers' E-Service Quality Perception, Satisfaction and Intention. *International Journal of Information Management*, 30, pp. 481-492.